

Publieksversie van

KWALITEITSKADER

cliëntenvertrouwenspersoon
in de Wet zorg en dwang



Publieksversie van:
Kwaliteitskader cliëntenvertrouwenspersoon
in de Wet zorg en dwang
De professionele standaard voor het vertrouwenswerk in de Wzd

Het kwaliteitskader is ontwikkeld door:



En onderschreven door:



**Dit project waarin het kwaliteitskader en de publieksversie zijn ontwikkeld,
is gefinancierd door het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport**



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Uitgave: juni 2019



Publieksversie van:
Kwaliteitskader cliëntenvertrouwenspersoon
in de Wet zorg en dwang
De professionele standaard voor het vertrouwenswerk in de Wzd

INHOUDSOPGAVE

5	Voorwoord
7	Inleiding
9	Wat is een cliëntenvertrouwenspersoon?
11	Wat zijn de taken van de cliëntenvertrouwenspersoon?
13	De 8 kernbegrippen die de kwaliteit van de functie bepalen: 1. De cliëntenvertrouwenspersoon werkt onafhankelijk van de zorginstelling 2. De cliëntenvertrouwenspersoon is partijdig aan u 3. De cliëntenvertrouwenspersoon werkt laagdrempelig en is goed beschikbaar en bereikbaar. 4. De cliëntenvertrouwenspersoon is procesondersteuner. 5. De cliëntenvertrouwenspersoon werkt vertrouwelijk en heeft geheimhoudingsplicht. 6. De cliëntenvertrouwenspersoon is deskundig. 7. De cliëntenvertrouwenspersoon komt overal waar hij cliënten en vertegenwoordigers kan ontmoeten. 8. De cliëntenvertrouwenspersoon geeft signalen af als de rechten van cliënten in het geding zijn. Conclusie
19	Wat kan de cliëntenvertrouwenspersoon doen voor vertegenwoordigers van cliënten?
21	Wat is de Wet zorg en dwang?



Voorwoord

Dit is de publieksversie van het ‘Kwaliteitskader cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang’ dat is gemaakt door de Beroepsvereniging Vertrouwenspersonen in de zorg (BeVeZo) en stichting Raad op Maat in samenwerking met alle betrokken partijen. Het project is gesubsidieerd door het ministerie van VWS (februari 2019).

Het Kwaliteitskader cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang is de professionele standaard voor de cliëntenvertrouwenspersonen in de Wet zorg en dwang. Dat betekent dat alle cliëntenvertrouwenspersonen in het kader van de Wet zorg en dwang, werken vanuit dit kader.

Dat zal nog niet overal vanaf dag één gaan lukken maar het is wel onze stip aan de horizon. Er komt een landelijke faciliteit die een ondersteunende rol heeft in deze ontwikkeling. En iedereen moet aan de slag: Cliëntenvertrouwenspersonen moeten worden opgeleid, cliënten en vertegenwoordigers moeten goed worden voorgelicht, medewerkers moeten geïnformeerd worden en zorginstellingen moeten hun taken ten opzichte van de cliëntenvertrouwenspersoon gaan invullen. Het Kwaliteitskader is daarvoor het uitgangspunt.

Deze publieksversie is geschreven voor mensen die gebruik kunnen maken van een cliëntenvertrouwenspersoon. Cliënten in zorginstellingen waar de Wet zorg en dwang van toepassing is en cliënten die thuis wonen en te maken krijgen met de Wet zorg en dwang. Ook vertegenwoordigers van de cliënt kunnen gebruik van maken van de cliëntenvertrouwenspersoon. Hier staat beschreven wat de cliëntenvertrouwenspersoon voor u kan doen en wat u kunt verwachten van de cliëntenvertrouwenspersoon.

De cliëntenvertrouwenspersoon wordt ook CVP genoemd.

Loes den Dulk,
Projectverantwoordelijke Raad op Maat





Inleiding

Uitgangspunt in de Wet zorg en dwang is dat u als cliënt zoveel als mogelijk die zorg moet ontvangen waarvoor u zelf kiest en die in uw zorgplan is opgenomen. Maar soms is er meer nodig. Als u het niet eens bent met deze zorg, is onvrijwillige zorg aan de orde. Dat kan gaan over kleinere zaken zoals zelf bepalen wat je eet. Maar onvrijwillige zorg gaat ook over heel grote zaken, zoals niet naar buiten mogen terwijl je dat wel wilt. Of op je kamer moeten zitten terwijl je naar de huiskamer wilt. Of medicijnen krijgen die nare bijwerkingen hebben en die je daarom niet wil slikken. Als je je realiseert wat dat betekent, dat een ander voor jou beslist dat je dingen niet mag doen die je wel wilt doen of dat je zaken moet doen die je eigenlijk niet wilt. Dat is behoorlijk heftig. En nog meer als je bedenkt dat het vaak gaat om cliënten die door hun verstandelijke beperking of de psychogeriatrische aandoening, het ook nog eens niet zo goed begrijpen.

En dan wordt ook duidelijk dat het niet alleen gaat over de kwaliteit van zorg maar juist ook over gehoord worden, over geïnformeerd worden en over het respecteren van de rechten van cliënten.

In die situaties kan de cliëntenvertrouwenspersoon serieus verschil maken. Door de cliënt of zijn vertegenwoordiger te versterken in zijn rechtspositie, door bij te dragen aan een gelijkwaardig gesprek, waarin zoveel als mogelijk wordt uitgelegd waarom de onvrijwillige zorg nodig is en waarbij gezocht kan worden naar de voor de cliënt minst ingrijpende manier van onvrijwillige zorg.

Wat de cliënt of zijn vertegenwoordiger kan verwachten van de cliëntenvertrouwenspersoon, staat omschreven in het Kwaliteitskader cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang. Het Kwaliteitskader is gebaseerd op de Wet zorg en dwang en op de praktijk van de cliëntenvertrouwenspersoon in de zorg voor mensen met een beperking en in de ouderenzorg in de afgelopen jaren. De Wet zorg en dwang was er toen nog niet maar de cliëntenvertrouwenspersonen waren al wel aan het werk. Aan het Kwaliteitskader hebben cliënten-/belangenverenigingen, aanbieders van vertrouwenswerk (ook in de GGZ), zorgaanbieders, ervaren cliëntenvertrouwenspersoon-en, Zorgverzekeraars Nederland, een universitair docent Gezondheidsrecht, cliënten en vertegenwoordigers een bijdrage geleverd. De beroepsvereniging voor cliëntenvertrouwenspersonen in de Zorg, de BeVeZo, heeft, met subsidie van VWS, het ontwikkelen van het Kwaliteitskader uitbesteed aan Stichting Raad op Maat.

Het Kwaliteitskader bestaat uit de visie, de taak-/functieomschrijving, de gedragsregels, de competenties, de ureninschatting en de opleiding voor de cliëntenvertrouwenspersoon.

Met dit Kwaliteitskader kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger een beroep doen op een professionele cliëntenvertrouwenspersoon zoals bedoeld in de Wet zorg en dwang. U kunt het Kwaliteitskader downloaden via: www.dwangindezorg.nl

Gebruikte woorden

Met zorgverlener bedoelen we de medewerkers van de zorginstelling waar u mee te maken kunt krijgen. Zoals de begeleider, de verzorgende, de verpleegkundige, arts en de gedragsdeskundige.

Met vertegenwoordiger bedoelen we uw partner, familie, de door u schriftelijk gemachtigde en de wettelijk vertegenwoordiger.

Met de zorginstelling bedoelen we de organisatie die u ondersteuning, zorg en begeleiding geeft bij u thuis of in een locatie. Voorbeelden daarvan zijn een verpleeghuis, een dagbestedingslocatie een woonvorm en een thuiszorgorganisatie.

Met cliënt bedoelen we iemand die zorg, ondersteuning en begeleiding ontvangt van een zorginstelling thuis of in een locatie. Een cliënt wordt ook wel bewoner genoemd. Het gaat om cliënten met een verstandelijke beperking en cliënten met een psychogeriatrische stoornis. Zorgplan wordt in de praktijk ook wel ondersteuningsplan, persoonlijk plan, leefplan genoemd.

Voor de leesbaarheid van de tekst gebruiken we 'hij' en 'hem'. Daar waar hij staat kan ook zij gelezen worden.

Leeswijzer

In deze brochure omschrijven we eerst wat de cliëntenvertrouwenspersoon kan doen voor cliënten en hun vertegenwoordigers. Dat doen we aan de hand van de 8 kernbegrippen uit het Kwaliteitskader die de kwaliteit van de cliëntenvertrouwenspersoon met name bepalen. In de kernbegrippen wordt duidelijk hoe de cliëntenvertrouwenspersoon goed kan werken. En wat de cliënt of zijn vertegenwoordiger van de cliëntenvertrouwenspersoon kan verwachten. Vervolgens omschrijven we welke ondersteuning de cliëntenvertrouwenspersoon kan bieden aan vertegenwoordigers van cliënten. Die ondersteuning is afhankelijk van de mogelijkheden en positie van de cliënt.

Voor wie meer wil weten over de Wet zorg en dwang staat achterin een korte toelichting op een aantal belangrijke onderwerpen in de Wet zorg en dwang.

Meer informatie over de Wet zorg en dwang en over de cliëntenvertrouwenspersoon kunt u vinden op www.dwangindezorg.nl

Wat is een cliëntenvertrouwenspersoon?

Een cliëntenvertrouwenspersoon wordt ook wel CVP genoemd.

De cliëntenvertrouwenspersoon is iemand die de cliënt of zijn vertegenwoordiger kan ondersteunen als deze niet tevreden is over de zorg die hij krijgt of als hij tegen zijn zin in wordt opgenomen in een zorginstelling.

Wanneer u te maken krijgt met onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname, heeft dit gevolgen voor de vrijheid. U kunt dan niet zomaar doen wat u zelf graag zou willen doen. U heeft daar misschien vragen over of u weet niet hoe hierover in gesprek te gaan met de zorgverlener. De cliëntenvertrouwenspersoon kan hierbij informatie geven en ondersteuning bieden.

De cliëntenvertrouwenspersoon kan u ook ondersteunen bij problemen rond de opname of het verblijf in een zorginstelling en in het doorlopen van de klachtenprocedure.

De ondersteuning door de cliëntenvertrouwenspersoon versterkt de rechtspositie van de cliënt. Dat leidt weer tot een gelijkwaardig gesprek met de zorgverlener en uiteindelijk tot zorg die beter past bij de wensen van de cliënt.

”

Ik ben op zoek naar de best mogelijk zorg voor mijn partner. Als we er met de instelling niet uitkomen, zoek ik hulp waar nodig.”

De cliëntenvertrouwenspersoon ondersteunt u in wat u wilt bereiken. Hij staat aan uw kant.

De cliëntenvertrouwenspersoon werkt niet voor de zorginstelling en is onafhankelijk. Wat u vertelt, is vertrouwelijk. Alleen met uw toestemming kan de cliëntenvertrouwenspersoon met anderen praten over uw situatie.

U kunt met elke vraag of klacht naar de cliëntenvertrouwenspersoon. Hij is regelmatig aanwezig op de plaatsen waar mensen zorg krijgen.

U kunt ook zelf een afspraak maken. Hij is er voor u en uw vertegenwoordiger.

De cliëntenvertrouwenspersoon heeft een speciale opleiding gevolgd. Daardoor weet hij veel over rechten van cliënten en over wetgeving.

Wat is het verschil tussen de cliëntenvertrouwenspersoon en andere ondersteunde functionarissen?

Naast de cliëntenvertrouwenspersoon zijn er andere functionarissen die u kunnen ondersteunen:

- de klachtenfunctionaris,
- de onafhankelijke cliëntondersteuner,
- de vertrouwenspersoon geregeld in andere wetten.

De onafhankelijk cliëntondersteuner is degene die met name helpt bij het regelen en uitvoeren van zorg en ondersteuning. In dat kader kan de cliëntondersteuner u ook ondersteunen bij klachten.

De klachtenfunctionaris is in dienst bij de zorginstelling en ondersteunt u bij klachten, net als de cliëntenvertrouwenspersoon. De klachtenfunctionaris ondersteunt vanuit een neutrale positie terwijl de cliëntenvertrouwenspersoon onafhankelijk is van de zorginstelling en partijdig is aan de cliënt.

De andere vertrouwenspersonen komt u tegen als voor u de Jeugdwet of de Wet verplichte ggz van toepassing is.



Wat zijn de taken van de cliëntenvertrouwenspersoon?

De cliëntenvertrouwenspersoon kan u ondersteunen bij een vraag, probleem of klacht over de zorg. Door te luisteren, informatie te geven over uw rechten in het algemeen en specifiek over uw rechtspositie in de Wet zorg en dwang en door u te ondersteunen bij gesprekken of in een klachtenprocedure.

”

In het gesprek hielp de CVP mij om mijn punten goed te verwoorden en de juiste termen te gebruiken.”

U bepaalt wat de cliëntenvertrouwenspersoon voor u doet:

- Helpen bij het helder krijgen van uw probleem.
- Informatie en uitleg geven over u rechten.
- Vertellen wie u kan helpen.
- Helpen om in gesprek te komen met de zorgverlener over uw probleem.
- De gesprekken samen voorbereiden.
- Ondersteunen in gesprekken die gaan over uw onvrijwillige zorg.
- Helpen bij het schrijven van brieven of mails.
- Een klachtenprocedure ondersteunen.

”

Klagen is moeilijk, klagen moet je leren. Daarin heeft de cliëntenvertrouwenspersoon een belangrijke rol.”

De cliëntenvertrouwenspersoon kan ook signalen afgeven daar waar de rechten van cliënten in het geding zijn. Die signalen legt hij neer bij de zorginstelling. Wanneer de zorginstelling de signalen niet, onvoldoende of niet snel genoeg oppakt, kan de cliëntenvertrouwenspersoon de signalen ook doorgeven aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

”

Ik zou een onafhankelijke CVP die kennis van zaken heeft, erg prettig vinden. Het is tenslotte geen eenvoudige materie en ik kan erg worstelen met het wel of niet juist handelen in de zorg voor mijn zus.”

De cliëntenvertrouwenspersoon zorgt ervoor dat deze goed bekend is bij u, uw vertegenwoordiger en bij de medewerkers van de zorginstelling. Zo kunt u altijd in contact komen met de cliëntenvertrouwenspersoon.



De 8 kernbegrippen die de kwaliteit van de functie bepalen

Om helder te omschrijven wat u van de cliëntenvertrouwenspersoon kunt verwachten omschrijven we hier de 8 kernbegrippen van de functie uit het Kwaliteitskader.

1. De cliëntenvertrouwenspersoon werkt onafhankelijk van de zorginstelling

”

Nu ik weet dat de cliëntenvertrouwenspersoon onafhankelijk werkt van de zorgaanbieder durf ik mijn klacht pas bespreekbaar te maken”

Het is goed te weten dat de cliëntenvertrouwenspersoon niet in dienst is bij de zorginstelling waar u zorg ontvangt en ook geen andere functie bij deze zorginstelling heeft. De cliëntenvertrouwenspersoon houdt zich bezig met uw belangen en niet met de belangen van de zorginstelling. Voor veel cliënten is het feit dat de cliëntenvertrouwenspersoon niet in dienst is van de zorginstelling een belangrijk gegeven. Uit het onderzoek van Alzheimer Nederland blijkt dat ook voor mantelzorgers in de PG-sector van belang te zijn.

”

Ik had het helemaal gehad met mijn verzorgende. Ik was mijn vertrouwen in hem helemaal kwijt. Toen zag ik de folder van de cliëntenvertrouwenspersoon. Ik las dat hij niet in dienst is bij de zorginstelling. Hij komt van buiten. Alleen daarom heb ik een afspraak met hem gemaakt. In het gesprek hebben we besproken wat er voor mij nodig is om de verzorgenden weer te kunnen vertrouwen. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft me geholpen om dat met de verzorgende te bespreken. En ik ben er nog niet, maar we praten in ieder geval weer met elkaar.”

2. De cliëntenvertrouwenspersoon is partijdig aan u

”

De cliëntenvertrouwenspersoon staat aan mijn kant, heerlijk om me niet te hoeven verdedigen”

De cliëntenvertrouwenspersoon staat onvoorwaardelijk naast u. Hij gaat alleen voor uw belang zoals u dit ziet, zonder oordeel over uw doel.

Dat maakt de functie uniek. Omdat alle zorgverleners ook de verantwoordelijkheid hebben om goede zorg te verlenen, lijken ze soms juist tegenover u te staan.

De cliëntenvertrouwenspersoon staat naast u om uw doel te bereiken.

In gesprekken met zorgverleners en in een eventuele klachtenprocedure of een gang naar de rechter. U bepaalt wat u wilt bereiken en hoe u dat wilt doen. De cliëntenvertrouwenspersoon ondersteunt u in dat streven.

Uw cliëntenvertrouwenspersoon is er dus voor u en staat altijd naast u!

Op het moment dat uw cliëntenvertrouwenspersoon merkt of u zelf aangeeft dat de ondersteuning niet voldoende aansluit bij uw wensen en verwachtingen, moet uw cliëntenvertrouwenspersoon u de mogelijkheid bieden u door een andere cliëntenvertrouwenspersoon te laten ondersteunen. Wanneer u ontevreden bent over de manier waarop de cliëntenvertrouwenspersoon ondersteuning geeft kunt u een klacht indienen over de cliëntenvertrouwenspersoon.

”

Ik wilde op zaterdagavond gaan stappen maar dat vond mijn begeleider niet goed. Hij deed net of hij de baas over me is en dat pik ik niet. Omdat ik weet dat de cliëntenvertrouwenspersoon aan mijn kant staat, heb ik hem gevraagd om samen met mij te gaan praten met mijn begeleider. Nu pas legde de begeleider goed uit dat hij het stappen niet wilde verbieden maar dat hij zocht naar een veilige manier. Hij had een paar goede tips om problemen bij het stappen te voorkomen. Omdat de cliëntenvertrouwenspersoon naast me zat, konden we dat goed bespreken. Aanstaande zaterdag gaat het gebeuren.”

3. De cliëntenvertrouwenspersoon werkt laagdrempelig is goed beschikbaar en bereikbaar

”

Toen ik avonds naar mijn kamer werd gestuurd kon ik gelukkig bellen met mijn cliëntenvertrouwenspersoon”

U kunt met alle klachten en vragen terecht bij de cliëntenvertrouwenspersoon.

Uw cliëntenvertrouwenspersoon is hiervoor op passende tijden te bereiken. U bespreekt samen met uw cliëntenvertrouwenspersoon uw vraag of klacht. Hoe klein of misschien onlogisch ook.

Wanneer u zorg gaat ontvangen, ontvangt u van de zorgverlener de contactgegevens van uw cliëntenvertrouwenspersoon. Zo kunt u altijd een beroep doen op uw cliëntenvertrouwenspersoon voor vragen over het werk van de cliëntenvertrouwenspersoon in het algemeen of over uw situatie in het bijzonder.

Wanneer u mogelijk te maken krijgt met onvrijwillige zorg dan moet de zorgverlener u informeren over de mogelijkheid dat de cliëntenvertrouwenspersoon u kan ondersteunen. Ook op de website van de zorginstelling staan de gegevens van uw cliëntenvertrouwenspersoon.

Juist als u geconfronteerd wordt met die vormen van onvrijwillige zorg die heel ingrijpend zijn, moet u de cliëntenvertrouwenspersoon kunnen bereiken. Het kan gaan over bijvoorbeeld opgesloten worden of gedwongen worden medicatie in te nemen.

U kunt met al uw vragen, klachten en problemen naar de cliëntenvertrouwenspersoon.

Dat betekent niet dat de cliëntenvertrouwenspersoon altijd de meest geschikte persoon is om u te ondersteunen in uw vraag. Wanneer dit het geval is, kan de cliëntenvertrouwenspersoon u helpen om met deze persoon in contact te komen.

Uw cliëntenvertrouwenspersoon bezoekt alle locaties van de zorginstelling zodat u uw cliëntenvertrouwenspersoon kunt ontmoeten en hem beter leert kennen.

Bij afwezigheid van uw cliëntenvertrouwenspersoon kunt u een beroep doen op een andere cliëntenvertrouwenspersoon. Dit noemt men een vervangingsregeling. De vervangingsregeling kunt u vinden op de website van de zorginstelling of navragen bij de zorgverlener.

”

Ik werk 5 dagen in de week in een broodjeszaak. Dan is het voor mij wel lastig om met de cliëntenvertrouwenspersoon contact op te nemen. We kunnen alleen in de pauze bellen. Gelukkig kon ik mijn cliëntenvertrouwenspersoon ook in de avond bellen. Ik vertelde haar dat ik elke avond bij mijn moeder een kopje koffie wil drinken maar dat dit van de begeleiding niet mag. Met mijn drukke baan zou dit te vermoeiend zijn voor mij. Ik vond het lastig om hier over de telefoon over te praten. Gelukkig kon mijn cliëntenvertrouwenspersoon in dezelfde week nog 's avonds bij mij langskomen over mijn klacht te praten.”

4. De cliëntenvertrouwenspersoon is procesondersteuner

”

De cliëntenvertrouwenspersoon helpt me om zaken op een rij te zetten en laat mij zelf bepalen hoe ik de klacht wil oplossen. Hij geeft mij informatie en ik beslis, ik blijf de baas over mijn klacht”

Doordat de cliëntenvertrouwenspersoon zich beperkt tot procesondersteuning, ligt het gesprek over de inhoud bij u en de zorgverlener. En dat is ook de plek waar die inhoud hoort. U moet er samen uit komen. En met de ondersteuning van de cliëntenvertrouwenspersoon blijkt dat eerder te lukken. De cliëntenvertrouwenspersoon kent de processen in de zorginstelling goed, hij kan u daarover informeren en u ondersteunen bij het in gesprek gaan met de juiste personen. Uw cliëntenvertrouwenspersoon houdt als procesondersteuner samen met u in de gaten of het proces goed verloopt.

”

Mijn vader heeft ernstige dementie. En iedere keer als ik op bezoek kom, zit mijn vader op zijn kamer terwijl ik weet dat hij het fijn vindt om andere mensen om zich heen te hebben. De verzorgende zegt dat mijn vader graag alleen is. Maar ik denk dat de andere bewoners last hebben van het feit dat mijn vader vaak kinderliedjes zingt en dat hij daarom steeds naar zijn kamer gebracht wordt. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft me geholpen in een gesprek met de verzorgende. Hij bemoeide zich niet met de inhoud maar ondersteunde het proces van het gesprek waardoor de verzorgende en ik samen konden zoeken naar een oplossing die voor mijn vader en voor de andere bewoners acceptabel is.”

5. De cliëntenvertrouwenspersoon werkt vertrouwelijk en heeft geheimhoudingsplicht

”

Ik heb iets heel naars meegemaakt. Ik durf dat aan niemand te vertellen, alleen aan de cliëntenvertrouwenspersoon, want die mag niets doorvertellen”

U kunt alles met de cliëntenvertrouwenspersoon bespreken. Hij vertelt dit niet door aan anderen zonder dat u hiervoor toestemming heeft gegeven. U moet op uw cliëntenvertrouwenspersoon kunnen vertrouwen en weten dat deze betrouwbaar is.

Die vertrouwelijkheid is niet grenzeloos. Die grens ligt bij gevaar voor uzelf of voor de omgeving. Dan moet uw cliëntenvertrouwenspersoon de geheimhouding doorbreken. De cliëntenvertrouwenspersoon zal dit altijd eerst met u bespreken.

Ook wanneer de ondersteuning aan u is beëindigd mag uw cliëntenvertrouwenspersoon geen informatie geven over de inhoud van uw gesprekken met uw cliëntenvertrouwenspersoon. Dit geldt ook wanneer de cliëntenvertrouwenspersoon met zijn werkzaamheden stopt.

Om zijn werk goed uit te voeren houdt uw cliëntenvertrouwenspersoon een rapportage bij. Deze is alleen in te zien door uw cliëntenvertrouwenspersoon en dus niet gekoppeld aan bijvoorbeeld uw zorgplan.

”

Ik vind het heel vervelend dat ik iedere avond om 10 uur naar bed geholpen word. Ik zou liever wat langer opblijven. Maar ik durf dat niet aan de verzorgende te vertellen. Ik zie hoe druk het is en ik ben bang dat hij boos zal worden. Omdat ik het probleem toch aan iemand wilde vertellen heb ik gebeld met de cliëntenvertrouwenspersoon. Hij heeft me verzekerd dat hij niet verder vertelt wat ik hem vertel. Het is toch wel fijn om mijn verhaal te kunnen doen. En wie weet komen we samen toch tot een oplossing.”

6. De cliëntenvertrouwenspersoon is deskundig

”

De cliëntenvertrouwenspersoon kent mijn rechten en informeert me hierover, ik wist eerst niet eens dat ik rechten had”

U kunt vertrouwen op een deskundige cliëntenvertrouwenspersoon.

Uw cliëntenvertrouwenspersoon heeft een gerichte opleiding gevolgd, hij heeft daardoor veel kennis over de wetten die de rechtspositie van de cliënt bepalen. Hij kent uw rechten en weet deze in te zetten bij uw klacht. Uw cliëntenvertrouwenspersoon weet om te gaan met vertrouwelijke informatie. Hij weet precies wat zijn taken zijn en hoe deze moeten worden uitgevoerd.

Uw cliëntenvertrouwenspersoon weet hoe met u in contact te komen en met u te communiceren zodat u zich op uw gemak voelt bij de cliëntenvertrouwenspersoon en deze op een gepaste manier informatie kan overbrengen. De cliëntenvertrouwenspersoon kent de andere ondersteunende functionarissen. Hij kan u, indien dit wenselijk is voor de afhandeling van uw klacht, naar hen doorverwijzen of samen met u contact leggen.

”

Mijn zoon heeft een matig verstandelijk beperking. In de zorgplanbespreking van mijn zoon heb ik te horen gekregen dat mijn zoon voortaan als hij naar bed gaat zijn radio moet inleveren omdat begeleiding gemerkt heeft dat hij de hele nacht naar de radio ligt te luisteren en dus overdag heel moe is en zich ook gaat misdragen. Ik vind dat wel een geruststellende gedachte maar tegelijkertijd weet ik dat mijn zoon dat maar niks vindt.

Hij houdt het radiootje de hele dag tegen zijn oor en zelfs tijdens het eten wil hij het ding niet weggleggen. Ik vraag me daarom af of het dan wel terecht is om hem zijn radio voor de nacht af te nemen. Ik heb daarom contact opgenomen met de cliëntenvertrouwenspersoon.

Vanuit zijn kennis van de Wet zorg en dwang heeft hij me kunnen uitleggen dat als mijn zoon zich verzet tegen de het inleveren van zijn radio, dat er dan sprake is van onvrijwillige zorg ook als mijn zoon niet goed begrijpt wat het belang is van zijn goede nachtrust.

Dat betekent dat de begeleiders het stappenplan moeten gaan doorlopen, moeten gaan kijken wat de oorzaak kan zijn dat hij niet meer slaapt en ze moeten onderzoeken of er geen alternatieve oplossingen mogelijk zijn voor ze deze maatregel kunnen nemen. Ik ben blij dat dat nu gaat gebeuren.”

7. De cliëntenvertrouwenspersoon komt overal waar hij cliënten kan ontmoeten

”

Het is voor mij erg belangrijk om de cliëntenvertrouwenspersoon te zien. Zo kan ik haar beter leren kennen en makkelijk aanspreken als ik een klacht heb. Ik vind het moeilijk om te bellen”

Uw cliëntenvertrouwenspersoon zal regelmatig aanwezig zijn op plaatsen waar hij u kan ontmoeten ook als er geen concrete klachten of vragen zijn. We noemen dat proactief werken. U heeft dus met regelmaat de gelegenheid om uw cliëntenvertrouwenspersoon te spreken. Dit is belangrijk omdat het niet voor alle cliënten mogelijk is om zelfstandig contact met de cliëntenvertrouwenspersoon te kunnen opnemen.

”

Iedere maand komt de cliëntenvertrouwenspersoon bij ons langs. Hij maakt dan met iedereen een praatje. Ik had het me al een paar keer voorgenomen maar afgelopen keer is het me gelukt om de cliëntenvertrouwenspersoon te vragen om een vertrouwelijk gesprek op mijn kamer. Ik heb eindelijk kunnen vertellen dat ik het heel vervelend vind dat er 's nachts altijd naar mij geluisterd wordt. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft voorgesteld dat we daarover met mijn begeleider gaan praten. Want die moet uitleggen waarom ze dat doen.”
Ik ben blij dat ik de cliëntenvertrouwenspersoon heb gesproken. Hem bellen had ik nooit gedurfd.”

8. De cliëntenvertrouwenspersoon kan signalen afgeven

Omdat uw cliëntenvertrouwenspersoon alle locaties bezoekt ziet en hoort de cliëntenvertrouwenspersoon veel op het gebied van cliëntenrechten. Dit kan uw cliëntenvertrouwenspersoon in gesprek met de zorgaanbieder aan de orde stellen.

Wanneer de cliëntenvertrouwenspersoon ziet en/ of hoort dat er onvoldoende wordt gehandeld vanuit de rechtspositie van cliënten en hiermee de individuele cliëntenzorg tekortkomt, zal de cliëntenvertrouwenspersoon dit melden bij de zorgaanbieder. De zorgaanbieder moet hierop reageren en de zorg aanpassen. Wanneer dit niet gebeurt, zal de cliëntenvertrouwenspersoon hiervan een melding maken bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

De cliëntenvertrouwenspersoon kan ook een signaal afgeven wanneer hij een onaanvaardbare situatie tegenkomt in de directe zorg van de cliënt waarbij de individuele cliënt niet zelf in staat is om hier een klacht over te uiten.

”

Cliënten konden op de dagbesteding geen gebruik maken van het invalide-toilet omdat deze vol stond met dozen. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft hier een signaal over afgegeven aan de medewerkers. Hierna zijn de dozen weggehaald en is het toilet weer bereikbaar.

Conclusie

”

De cliëntenvertrouwenspersoon is er dus voor mij en staat altijd naast mij”

De cliëntenvertrouwenspersoon ondersteunt u in wat u wilt bereiken. Hij staat aan uw kant.

De cliëntenvertrouwenspersoon werkt niet voor een zorginstelling en is onafhankelijk. Wat u vertelt is vertrouwelijk. Alleen met uw toestemming kan de cliëntenvertrouwenspersoon uw dossier inzien en met anderen praten over uw situatie.

U kunt met elke vraag of klacht naar de cliëntenvertrouwenspersoon. Hij is regelmatig aanwezig op plaatsen waar mensen zorg krijgen. U kunt ook zelf een afspraak maken. Hij is er voor u en uw vertegenwoordiger.

De cliëntenvertrouwenspersoon heeft een speciale opleiding gevolgd. Daardoor weet hij veel over rechten van cliënten en over wetgeving.

De cliëntenvertrouwenspersoon kan ook signalen afgeven over zaken waarbij de rechten van cliënten in het geding zijn.



Wat kan de cliëntenvertrouwenspersoon doen voor vertegenwoordigers van cliënten?



Vorige week was ik op bezoek bij mijn vader in het verpleeghuis en heb ik daar de CVP ontmoet. Ik heb haar kort gesproken. Dat deze CVP naast deskundig ook een invoelend mens is maakt voor mij de stap om ondersteuning te vragen aan de CVP veel makkelijker.”

Uw cliëntenvertrouwenspersoon werkt voor u als cliënt van de zorginstelling. Maar ook uw vertegenwoordiger kan een beroep doen op de cliëntenvertrouwenspersoon. De cliëntenvertrouwenspersoon informeert uw vertegenwoordiger over de rechten die u heeft. Wanneer u zelf uw belangen kunt behartigen, kan de cliëntenvertrouwenspersoon uw vertegenwoordiger maar beperkt ondersteunen. Het is niet een taak van de cliëntenvertrouwenspersoon om te onderzoeken of u goed in staat bent uw belangen te behartigen. Dat wordt wilsbekwaam ter zake genoemd. Soms weet de cliëntenvertrouwenspersoon dus niet of hier sprake van is. Daarom zal de cliëntenvertrouwenspersoon (indien mogelijk) contact met u opnemen om te vragen of u het eens bent met de klacht van de vertegenwoordiger.

1. Als u het eens bent met de klacht, overlegt de cliëntenvertrouwenspersoon met u of en hoe u betrokken wilt zijn bij het oplossen van de klacht. Ook vraagt de cliëntenvertrouwenspersoon toestemming aan u om in het dossier te mogen kijken.
2. Als u geen mening heeft over de klacht, kan de cliëntenvertrouwenspersoon uw vertegenwoordiger ondersteunen. Ook dan moet u toestemming geven aan de cliëntenvertrouwenspersoon om in het dossier te kijken en bij anderen informatie op te vragen over de klacht. De beslissing om toestemming te geven, moet u wel kunnen overzien. Dit wordt wilsbekwaamheid genoemd.
3. Als u niet in staat bent om zelf een mening te vormen, dus wilsonbekwaam ter zake bent, kan de cliëntenvertrouwenspersoon de vertegenwoordiger ondersteunen. Dan geeft uw vertegenwoordiger namens u de toestemming voor inzage in het dossier en verder onderzoek.
4. Als u het niet eens bent met de klacht van de vertegenwoordiger of hoe deze moet worden opgelost kunt u zich door uw cliëntenvertrouwenspersoon laten ondersteunen. Uw vertegenwoordiger krijgt dan een andere cliëntenvertrouwenspersoon. Wanneer deze cliëntenvertrouwenspersoon uw dossier wil inzien, zal deze eerst toestemming moeten vragen aan u.
Beide cliëntenvertrouwenspersonen moeten zich houden aan hun geheimhouding en kunnen dus niet zonder toestemming met elkaar overleggen en afstemmen.



Wat is de Wet zorg en dwang?

De Wet zorg en dwang (Wzd) regelt de rechten van mensen die zorg krijgen die ze niet willen. Het gaat om kleine en grote dingen, bijvoorbeeld gedwongen eten en opsluiten. In de wet heeft dit onvrijwillige zorg.

De Wet zorg en dwang gaat op 1 januari 2020 in.

De wet geldt voor:

- mensen met een verstandelijke beperking;
- mensen met een psychogeriatrische aandoening zoals dementie.

De wet geldt in woonvormen en dagbesteding, ziekenhuizen en bij zorg thuis.

Een cliënt krijgt de zorg die is afgesproken in het zorgplan. Is de cliënt of zijn vertegenwoordiger het niet eens met deze zorg? Dan moet de zorgverlener een stappenplan doorlopen voor onvrijwillige zorg. Die onvrijwillige zorg mag alleen als er echt geen andere oplossing is. En als die zorg nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt of anderen te voorkomen. Dan wordt de vrijheid van de cliënt beperkt zonder zijn toestemming. Als er geen alternatieven zijn, kan onvrijwillige zorg een laatste mogelijkheid zijn. Voorbeelden van onvrijwillige zorg zijn medicijnen moeten innemen, niet naar buiten mogen, een dieet moeten volgen en het gebruik van bedhekken.

In de wet staat dat er een cliëntenvertrouwenspersoon ondersteuning kan bieden aan cliënten en vertegenwoordigers die het niet eens zijn met de zorg.

De nieuwe wet regelt ook de opname in een zorginstelling wanneer mensen daar zelf niet over kunnen beslissen. Of als zij zelf weigeren, terwijl een opname wel noodzakelijk is.

Belangrijke begrippen uit de Wet zorg en dwang

Hieronder worden een aantal belangrijke begrippen uit de Wet zorg en dwang toegelicht.

Voor wie is de Wet zorg en dwang bedoeld?

De wet is bedoeld voor mensen die zorg ontvangen uit de Wet langdurige zorg (Wlz) omdat ze een psychogeriatrische aandoening of verstandelijke beperking hebben.

Het Centrum Indicatiestelling Zorg bepaald voor wie dit van toepassing is.

Ook mensen die ondersteuning ontvangen uit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet kunnen te maken krijgen met de Wet zorg en dwang. Dit geldt voor personen met een psychogeriatrische aandoening of verstandelijke beperking die te maken krijgen met onvrijwillige zorg. Een speciale (ter zake kundige) arts moet hiervoor toestemming geven.

Wat is onvrijwillige zorg?

In de wet wordt gesproken over verschillende vormen van zorg: verzorging, bejegening, verpleging, behandeling, begeleiding, bescherming, en beveiliging. Deze zorg noemt men goede zorg als deze veilig en professioneel gegeven wordt. De zorg moet ook zijn afgestemd op uw zorgvraag en uw rechten moeten gerespecteerd worden. Zorg kan binnen de zorginstelling plaatsvinden en ook daarbuiten. Bijvoorbeeld wanneer u thuis zorg ontvangt.

Onvrijwillige zorg is zorg waar de cliënt en/of diens vertegenwoordiger het niet mee eens is en/of zich hiertegen verzet. Van verzet is sprake als er niet wordt ingestemd met de voorgestelde zorg en/of de toepassing van de onvrijwillige zorg. Dit betekent dat u ook na instemming zich tegen de onvrijwillige zorg kunt verzetten.

De wet noemt 9 vormen van onvrijwillige zorg:

1. Toedienen van vocht, voeding en medicatie, en het doorvoeren van medische controles of andere medische handelingen en overige therapeutische maatregelen.
Deze zorg dient te worden gegeven ter behandeling van een psychogeriatrische aandoening, verstandelijke handicap, een daarmee gepaard gaande psychische stoornis of een combinatie hiervan, dan wel vanwege die aandoening, handicap of stoornis, ter behandeling van een somatische aandoening.
2. Beperken van de bewegingsvrijheid.
3. Insluiten.
4. Uitoefenen van toezicht op betrokkene.
5. Onderzoek aan kleding of lichaam.
6. Onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen.
7. Controleren op de aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen.
8. Aanbrengen van beperkingen in de vrijheid het eigen leven in te richten, die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moet doen of nalaten, waaronder begrepen het gebruik van communicatiemiddelen.
9. Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek.

Andere vormen van onvrijwillige zorg zijn niet toegestaan.

Deze vormen van onvrijwillige zorg mogen alleen worden verleend als er ernstig nadeel mee voorkomen kan worden.

Wat is ernstig nadeel?

Men spreekt van een ernstig nadeel wanneer er sprake is van gevaar of de dreiging van gevaar voor de persoon zelf of zijn omgeving. De wet omschrijft hiervoor een aantal situaties. Wanneer een of meerdere hiervan van toepassing zijn, is er sprake van ernstig nadeel en mag onvrijwillige zorg worden verleend.

- Levensgevaar, ernstig lichamelijk letsel, ernstige psychische, materiële, immateriële of financiële schade, ernstige verwaarlozing of maatschappelijke teloorgang, ernstig verstoorde ontwikkeling voor of van de cliënt of een ander.
- Bedreiging van de veiligheid van de cliënt al dan niet doordat hij onder invloed van een ander raakt.
- De situatie dat betrokkene met hinderlijk gedrag agressie van anderen oproept.
- De situatie dat de algemene veiligheid van personen of goederen in gevaar is.

Wanneer is er sprake van onvrijwillige zorg?

Vrijwillige zorg is die zorg waar de cliënt en/of diens vertegenwoordiger hiermee instemt en waar de cliënt zich niet tegen verzet.

Wanneer er geen sprake is van instemming of de cliënt verzet zich tegen de zorg spreekt men van onvrijwillige zorg. Dit moet worden vastgelegd in het ondersteuningsplan, ook wel zorgplan genoemd. Onvrijwillige zorg moet zoveel als mogelijk worden voorkomen en daar waar deze zorg toch geboden moet worden zo kort als mogelijk worden ingezet. Hiervoor moet een stappenplan doorlopen worden waar de cliënt en/of diens vertegenwoordiger bij betrokken moet worden, indien deze dit wenselijk vindt.

Hoe ziet het stappenplan eruit?

De Wet zorg en dwang heeft als uitgangspunt dat onvrijwillige zorg zoveel als mogelijk moet worden voorkomen en alleen mag worden opgenomen in het zorgplan als het stappenplan daarvoor zorgvuldig wordt doorlopen. Bij al deze stappen heeft de cliënt het recht om bij de gesprekken aanwezig te zijn en kan hij ondersteuning vragen van de cliëntenvertrouwenspersoon. Het is dan ook belangrijk dat de cliënt in al die stappen geïnformeerd wordt over de mogelijkheid van ondersteuning door de cliëntenvertrouwenspersoon.

Stap 1. Onderzoek naar alternatieven

Alternatieven zijn vormen van zorg die niet vallen onder onvrijwillige zorg. De zorgverantwoordelijke overlegt daarover met minimaal één andere deskundige. De cliënt heeft het recht om bij dit overleg aanwezig te zijn. De zorgverantwoordelijke informeert de cliënt over de mogelijkheid van ondersteuning bij dit proces door de cliëntenvertrouwenspersoon.

Stap 2. Onvrijwillige zorg in het zorgplan

De zorgverantwoordelijke bespreekt met deskundigen het opnemen van onvrijwillige zorg in het zorgplan. Het gaat daarbij om de situaties, vorm, duur en frequentie van onvrijwillige zorg, wie de onvrijwillige zorg toepast, de termijn, het afbouwplan, aanvullende zorgvuldigheidseisen, continuïteit in zorg voor de cliënt en toezicht en kwaliteitsbewaking door de zorgaanbieder en de Wzd-functionaris. De cliënt heeft het recht om bij dit overleg aanwezig te zijn. De zorgverantwoordelijke informeert de cliënt over de mogelijkheid van ondersteuning bij dit overleg door de cliëntenvertrouwenspersoon.

Stap 3. Extern advies over afbouw naar vrijwillige zorg

De zorgverantwoordelijke overlegt met een extern deskundige over de afbouw naar vrijwillige zorg of indien nodig verlening van de toepassing van onvrijwillige zorg. De cliënt heeft het recht om bij dit overleg aanwezig te zijn. De zorgverantwoordelijke informeert de cliënt over de mogelijkheid van ondersteuning bij dit overleg door de cliëntenvertrouwenspersoon.

Publieksversie van De professionele standaard voor het vertrouwenswerk in de Wzd

De functie van de cliëntenvertrouwenspersoon is verankerd in de Wet zorg en dwang. In deze publieksversie van het ontwikkelde 'Kwaliteitskader cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang' leest u wat de cliëntenvertrouwenspersoon voor u kan betekenen. Het Kwaliteitskader dient als professionele standaard voor het vertrouwenswerk in de Wet zorg en dwang. Het Kwaliteitskader is te vinden op www.dwangindezorg.nl. Daar vindt u ook meer informatie over de Wet zorg en dwang in het algemeen.



Raad op Maat

info@raadopmaat.org
www.raadopmaat.org
0182 684546



BeVeZo

Beroepsvereniging Vertrouwenspersonen Zorg

info@bevezo.nl
www.bevezo.nl
06 12959474